

ABSTRAK

PDAM Surabaya merupakan lembaga pelayanan publik yang memonopoli suplai air di Kota Surabaya. Predikat sebagai kota metropolis, memberikan gambaran bahwa Surabaya merupakan kota dengan industri dan perdagangan yang padat. Hal ini semakin diperparah dengan pencemaran air yang di akibatkan oleh limbah rumah tangga dan limbah industri. Pada penelitian ini, membahas tentang bagaimana Penanganan Keluhan PDAM Kota Surabaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan kualitas pelayanan penanganan keluhan PDAM Kota Surabaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode purposive dan key informan. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Surabaya dalam meningkatkan kepuasan keluhan pelanggan mengenai keluhan pelanggan yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Keyword :, pelayanan publik, keluhan, penanganan keluhan , PDAM

ABSTRACT

PDAM Surabaya is a public service institutions which monopolize the water supply in the city of Surabaya. Title as the metropolis, illustrates that Surabaya is a city with a solid industry and trade. This is further exacerbated by water pollution by comparing household waste and industrial waste. In this study, discusses how Redress PDAM Surabaya to give satisfaction to the customer. The method used in this research is descriptive qualitative aims to describe the quality of service complaint handling PDAM Surabaya in improving customer satisfaction. Mechanical determination of informants conducted by researchers is using purposive sampling method and key informants. From the research, it is found that the quality of services performed by PDAM Surabaya in increasing the satisfaction of customer complaints regarding customer complaints consist of Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and Empathy (empathy).

Keyword:, public services, complaint, complaint handling, PDAM